



HA's Support to Patients of Ethnic Minorities

Interpretation Services

In the course of treatment process, patients and HA staff may need interpretation service to facilitate their communication. Both patients and HA staff may request the hospital or clinic concerned to arrange interpretation service for health care services. When interpretation service is required, it can be arranged in advance by schedule or ad hoc basis, whichever appropriate to facilitate the communication between patients and HA staff. Example of cases, for which scheduled service is more appropriate include patients with medical appointment at the specialist and general outpatient clinic services; whereas ad hoc service would be suitable for admission during emergency.

In addition to interpretation service, materials designed for enhancing communication with patients include standard response cue cards, patient information sheets containing information of common diseases and consent forms. These materials are available in Chinese, English and other

HA द्वारा जातीय अल्पसंख्यकों के रोगियों को समर्थन

दुभाषिया सेवाएँ

इलाज की प्रक्रिया के दौरान, रोगी और HA कर्मचारियों को अपने संप्रेषण में सुविधा के लिए दुभाषिया सेवा की ज़रूरत हो सकती है। HA कर्मचारी और रोगी दोनों अस्पताल या संबंधित क्लिनिक में स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के लिए दुभाषिया सेवा की व्यवस्था करने के लिए अनुरोध कर सकते हैं। जब दुभाषिया सेवा की ज़रूरत हो, तो इसकी अग्रिम में निर्धारित या तदर्थ आधार पर व्यवस्था की जा सकती है, रोगियों और HA कर्मचारियों के बीच संप्रेषण की सुविधा के लिए जो भी उपयुक्त हो। ऐसे मामलों के उदाहरण में जिनके लिए निर्धारित सेवा ज़्यादा उपयुक्त है, विशेषज्ञ और सामान्य बाहरी रोगी क्लिनिक सेवाओं में निर्धारित मुलाकात वाले रोगियों शामिल हैं; जबकि तदर्थ सेवा आपातकाल के दौरान प्रवेश के लिए उपयुक्त होगी।

दुभाषिया सेवा के अलावा, रोगियों के साथ संप्रेषण बढ़ाने के लिए डिज़ाइन की गई सामग्री में उपलब्ध मानक प्रत्युत्तर क्यू कार्ड, आम रोगों की जानकारी से युक्त रोगी जानकारी पत्र और सहमति फॉर्म शामिल हैं। यह सामग्री चीनी, अंग्रेजी और अन्य भाषाओं जैसे

languages including Arabic, Bahasa Indonesia, Bengali, French, German, Hindi, Japanese, Korean, Malay, Nepali, Portuguese, Punjabi, Sinhala, Spanish, Tagalog, Thai, Urdu and Vietnamese. Patients can indicate to HA staff their own languages by referring to the home countries flags / sign language poster shown below. Currently, interpretation service is provided mainly by a service contractor, freelance interpreter for the Judiciary Administration (includes Chinese dialects), relevant Embassy / Consulate Office (except for sign language) or volunteers. The existing service contractor provides interpretation services for 17 languages (Arabic, Bahasa (Indonesia), Bengali, French, German, Hindi, Japanese, Korean, Nepali, Pushto, Punjabi, Sinhala, Spanish, Tagalog, Thai, Urdu and Vietnamese), including sign language.	अरबी, बहासा इंडोनेशिया, बंगाली, फ्रेंच, जर्मन, हिन्दी, जापानी, कोरियाई, मलय नेपाली, पुर्तगाली, पंजाबी, सिंहला, स्पेनिश, तागालोग, थाई, उर्दू और वियतनामी में उपलब्ध हैं। रोगी HA कर्मचारी को नीचे दिखाए गए मूल देश के झंडों/सांकेतिक भाषा के पोस्टर का संदर्भ देते हुए अपनी भाषा इंगित कर सकते हैं। फिलहाल, दुभाषिया सेवा मुख्य रूप से सेवा ठेकेदार, अंशकालिक अदालत दुभाषियों, स्वयंसेवकों या वाणिज्य दूतावास कार्यालयों द्वारा प्रदान की जाती है। मौजूदा सेवा ठेकेदार जातीय अल्पसंख्यक भाषाओं सहित 18 भाषाओं में सेवा प्रदान करता है, जैसा कि नीचे पोस्टर में सूचीबद्ध किया गया है:
--	---

醫院外語傳譯服務 Interpretation Service in Hospitals



本院盡量為不諳廣東話、普通話或英語人士在接受公營醫療服務時，提供傳譯服務。由於安排需時，如病人需要這服務，請盡早聯絡本院職員代為安排。
 In the course of treatment process, if public patients need interpretation as they do not speak Cantonese, Putonghua or English, the hospital would try to provide the service as far as possible. Since it may take substantial time to arrange for interpreters, patients who need the service are advised to contact hospital staff in advance.

 孟加拉 BANGLADESH	ৱিকিঃসা প্রক্রিয়া চলাকালীন সময়ে, যেসব রোগী ক্যান্টিনিজ, পুজাভহা ও ইংরেজী ভাষার কথা বলতে অপারগ, তাদের যোজনী সেবা বা ইন্টারপ্ৰিটেশনের প্রয়োজন হলে হাসপাতাল এই সেবা প্রদানের জন্য যথাসম্ভব চেষ্টা করবে। যোজনী সেবা আয়োজন করা সময়সাপেক্ষ হওয়ায় যে সকল রোগীদের যোজনী সেবা প্রয়োজন, তাদেরকে অনুগ্রহ করে হাসপাতালের কর্মীদের সাথে পূর্বে যোগাযোগের অনুরোধ করা যাচ্ছে।
 埃及 EGYPT	أثناء تلقي العلاج ستحاول المستشفى تأمين خدمة الترجمة قدر الإمكان للمرضى العالمين الذين يحتاجون إليها بسبب عدم قدرتهم على تكلم اللغات الصينية أو الإنكليزية بما أنه يلزم وقت طويل لإتمام ترتيبات تأمين المترجمين، من الأفضل للأشخاص الذين يحتاجون هذه الخدمة أن يتواصلوا مقدما مع موظفي المستشفى
 法國 FRANCE	Lors d'une consultation, pour les patients qui ne parlent ni cantonais, ni mandarin, ni anglais, s'ils ont besoin d'un service de traduction, l'hôpital pourrait dans la mesure du possible offrir un tel service. Comme nous aurons besoin de temps pour trouver des interprètes disponibles, les patients qui souhaitent solliciter ce service sont priés de contacter le personnel de l'hôpital à l'avance.
 德國 GERMANY	Für Patienten die der Behandlung nicht in Englisch, Kantonesisch oder Mandarin folgen können und deshalb einen Dolmetscher benötigen, kann das Krankenhaus versuchen einen entsprechenden Dolmetscher zur Verfügung zu stellen. Da es länger dauern könnte einen Dolmetscher zu organisieren, bitten wir die Patienten sich im Voraus mit dem Personal des Krankenhauses in Verbindung zu setzen.
 印度 INDIA	हिंदी Hindi: उपचार प्रक्रिया के दौरान, यदि सार्वजनिक रोगियों को अनुवाद सेवा की आवश्यकता है, क्योंकि वे कैंटोनीज़, पुटोंगवा या अंग्रेजी नहीं बोलते हैं तो अस्पताल अनुवाद सेवा प्रदान करने का प्रयास करेगा। चूंकि दुभाषियों की व्यवस्था करने में कुछ ज्यादा समय लग सकता है, इसलिए जिन रोगियों को सेवा की आवश्यकता है उन्हें सलाह दी जाती है कि वे पहले से ही अस्पताल के कर्मचारियों से संपर्क करें। ਪੰਜਾਬੀ Punjabi: ਇਲਾਜ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਜੇ ਜਨਤਕ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕੈਟੋਨੀਜ਼, ਪੁਟੋਂਗਵਾ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਬੋਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੇਵਾ ਦੇਵੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਕਿਉਂਕਿ ਦੁਬਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੀ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਅਮਲੇ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ।
 印度 INDONESIA	Selama proses pengobatan, jika pasien umum memerlukan penerjemahan karena mereka tidak berbicara bahasa Kanton, Putonghua atau Inggris, rumah sakit akan berusaha sebaik mungkin menyediakan layanan penerjemahan. Karena menyediakan penerjemah memerlukan banyak waktu, pasien yang memerlukan layanan ini diminta menghubungi staf rumah sakit sebelumnya.
 日本 JAPAN	治療経過中に、広東語、中国語、英語のいずれも話さない患者が 通訳を必要とする場合、病院はできる限り通訳サービスを提供します。通訳者の手配に時間がかかるため、通訳サービスを必要とする患者様は予め病院職員へご連絡ください。
 馬來西亞 MALAYSIA	Semasa rawatan, jika pesakit awam memerlukan penterjemahan kerana tidak bertutur Bahasa Kantonis, Mandarin atau Inggeris, pihak hospital akan cuba menyediakan jurubahasa seberapa dapat. Oleh kerana kami memerlukan masa untuk mendapatkan jurubahasa, pesakit yang perlukan perkhidmatan ini dinasihatkan supaya menghubungi hospital awal-awal lagi.
 墨西哥 MEXICO	Durante el proceso de tratamiento, si los pacientes del público necesitan una interpretación debido a que no hablan cantonés, mandarín o inglés, el hospital puede intentar proveer el servicio lo más que pueda. Ya que se toma un tiempo sustancial para alocar a un intérprete, le aconsejamos a los pacientes que necesiten de dicho servicio contactar al personal del hospital de antemano.
 尼泊爾 NEPAL	उपचार प्रक्रियाको दौरानमा, यदि सर्वसाधारण बिरामीहरूले क्याटोनिज, पुटुङ्गवा वा अङ्ग्रेजी नबोलाको कारण दोभाषेको आवश्यकता हुन्छ भने, अस्पतालले सम्बन्धित सेवा प्रदान गर्न प्रयास गर्नेछ। दोभाषेहरूको व्यवस्था गर्न पर्याप्त समय लाग्न सक्ने हुनाले, यो सेवा चाहने बिरामीहरूलाई अग्रिम रूपमा अस्पतालका कर्मचारीलाई सम्पर्क गर्न सल्लाह दिइन्छ।
 巴基斯坦 PAKISTAN	علاج کے مرحلے کے دوران، اگر عوامی مریضوں کو ترجمانی کی ضرورت پڑتی ہے کیونکہ وہ کینٹونیز، پوتونگوا یا انگریزی زبان میں گفتگو نہیں کر سکتے تو، ہسپتال ترجمانی کی سروس پیشکش کرے گا۔ چونکہ ترجمانوں کا انتظام کرنے میں وقت لگتا ہے، لہذا جن مریضوں کو ترجمانی کی سروس درکار ہے انہیں چاہیے کہ وہ ہسپتال کے عملے کو پہلے سے رجوع کریں۔ پنجابی Punjabi: جنا دا اس ہسپتال وچ علاج چل رہا اے تے اہل نون انگریزی، چینی یا پوتونگوا نیی آندی، اہل واسے ہسپتال ترجمان دی سہولت مہیا کرن دی پوری کوشش دے بنویست وچ ٹیم لگا اے ایہیں چلن نون ترجمان دی مند چلی دی اے او ہسپتال دے اہل نون پہلے ای نس دین نکلے او اہل واسے ترجمان نا بنویست گتیا سکے
 菲律賓 PHILIPPINES	Sa proseso ng paggamot, kung ang mga pampublikong pasyente ay nangangailangan ng interpretasyon dahil hindi sila nagsasalita ng Cantonese, Putonghua o Ingles, susubukan ng ospital na magbigay ng serbisyo hangga't maaari. Dahil maaaring tumagal ang paghahanda ng mga interpreter o tagasalin, ang mga pasyenteng nangangailangan ng serbisyo ay pinapayuhang makipag-ugnayan sa mga tauhan ng ospital nang maaga.
 葡萄牙 Portugal	Este hospital providencia serviço gratuito de intérprete durante o processo de tratamento. No caso do utente ser incapaz de comunicar em Cantonês, Mandarin ou Inglês, por favor entre em contacto com qualquer membro da equipa médica ou funcionário hospitalar. Recomendamos que solicite este serviço antecipadamente, para evitar esperas longas e outros contratempos logísticos.
 南韓 SOUTH KOREA	치료 과정 동안, 광둥어, 보통화 혹은 영어를 사용하지 않는 일반 환자들이 통역을 필요로 하시면, 가능한 한 서비스를 제공해 드리도록 하겠습니다. 통역사 인배를 위해 상당한 시간이 걸릴 수도 있사오니, 통역 서비스를 원하시는 환자분들은 병원 직원에게 사전에 말씀해 주시기 바랍니다.
 斯里蘭卡 SRI LANKA	මහජන රෝගීන් හට ප්‍රතිකර්ම කිරීමේ කාලය තුළදී, කැන්ටෝනිස්, පුටුංගු භාෂා කහ කිරීමට නොදන්නන් නම්, හිදුන්ට භාෂා පරිවර්තකයින් ලබා දීමට රෝහල හැකි තරමින් උත්සාහ කරයි. භාෂා පරිවර්තකයින් සැලසීමට ප්‍රමාදවත් කාලයක් අවශ්‍යය වන බැවින් මෙම රෝගීන් අවධාන වන රෝගීන් කරුණු මගින් දැනුම් දෙන ලෙස මෙයින් අවධාන කරයි.
 泰國 THAILAND	ในระหว่างเข้ารับการรักษา หากผู้ป่วยต้องการแปลเนื่องจากไม่สามารถพูดภาษาไทยได้ ทางโรงพยาบาลจะพยายามเต็มที่เพื่อจัดหาบริการล่ามแปลให้ ทั้งนี้การคัดหาล่ามจำเป็นต้องใช้เวลา ผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการดังกล่าวควรแจ้งต่อ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไว้ล่วงหน้า
 越南 VIETNAM	Trong quá trình điều trị, nếu bệnh nhân cần phiên dịch vì họ không biết nói tiếng Quảng Đông, tiếng Trung Quốc hoặc tiếng Anh, bệnh viện sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ càng nhiều càng tốt. Vì có thể mất nhiều thời gian để sắp xếp thông dịch viên, những bệnh nhân cần dịch vụ này nên liên hệ trước với nhân viên của bệnh viện.

如以上译文与英语原文有不相符之处或有任何疑问，请以英语原文为准。 In case of doubt or discrepancy between the above translation and the original English text, the original English text shall prevail.

Ethnic minority patients who need the service can seek assistance from hospital staff under the following situations.

जिन अल्पसंख्यक जातीय रोगियों को सेवा की ज़रूरत है, वे निम्नलिखित स्थितियों में अस्पताल के कर्मचारियों से सहायता ले सकते हैं।

Situation स्थिति	Example उदाहरण	Interpretation Services दुभाषिया सेवाएँ	Contact Point संपर्क बिंदु
1. Patient holds a medical appointment slip / referral letter रोगी के पास चिकित्सा मुलाकात स्लिप / रेफरल पत्र है	Medical appointment at general outpatient and specialist clinics सामान्य बाहरी रोगी और विशेषज्ञ के क्लिनिक में चिकित्सा मुलाकात	● Make an appointment in advance for an on-site interpretation service or a telephone interpretation service ● साइट-पर दुभाषिया सेवा या टेलीफोन दुभाषिया सेवा के लिए अग्रिम रूप से मुलाकात तय करें	● General Outpatient Registration Office ● Specialist Outpatient Registration Office ● Wards / Units ● सामान्य बाहरी रोगी पंजीकरण कार्यालय ● विशेषज्ञ बाहरी रोगी पंजीकरण कार्यालय ● वार्ड / यूनिट
2. No appointment-patient at AED / Enquiry Counter AED रोगी / पूछताछ काउंटर पर बिना निर्धारित मुलाकात वाले रोगी	Hospital admission during emergency आपातकाल के दौरान अस्पताल में भरती	● Call for immediate telephone interpretation service ● Immediate on-site interpretation service ● तत्काल टेलीफोन दुभाषिया सेवा	● Accident & Emergency Department Registration ● Enquiry Counter ● दुर्घटना व आपातकालीन विभाग पंजीकरण ● पूछताछ काउंटर

		के लिए कॉल करें ● साइट-पर तत्काल दुभाषिया सेवा	
Details on types of languages available and their service hours from the service contractor: उपलब्ध भाषाओं के प्रकार और सेवा ठेकेदार से उनकी सेवा के घंटों का विवरण:			
Service Hours सेवा के घंटे	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 0800-2200) सोमवार - रविवार सार्वजनिक छुट्टियों सहित (समय: 0800-2200)	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 22: 01-07:59) (overnight) सोमवार - रविवार सार्वजनिक छुट्टियों सहित (समय: 2200-0800) (रात भर)	
Types of services सेवाओं के प्रकार	On site interpretation service / Telephone interpretation service साइट-पर दुभाषिया सेवा / टेलीफोन दुभाषिया सेवा	Telephone interpretation service टेलीफोन दुभाषिया सेवा	
Types of languages भाषाओं के प्रकार	Arabic / Bahasa (Indonesian) / Bengali / French / German / Hindi / Japanese / Korean / Nepali / Pushto / Punjabi / Sinhala / Spanish / Tagalog / Thai / Urdu / Vietnamese Sign language अरबी, बहासा (इंडोनेशिया) बंगाली, फ्रेंच, जर्मन, हिंदी, जापानी, कोरियाई, नेपाली, पश्तो, पंजाबी, सिंहला, स्पेनिश, तागालोग, थाई, उर्दू और वियतनामी सांकेतिक भाषा	Bahasa(Indonesian) / Bengali / Hindi / Nepali / Punjabi / Tagalog(Filipino) / Thai / Vietnamese / Urdu बहासा (इंडोनेशिया) बंगाली, हिंदी, नेपाली, पंजाबी, तागालोग (फिलिपिनो) थाई/ वियतनामी/ उर्दू	

Besides, HA also provides the following documents and information sheets to enhance communication between hospital staff and patients of diverse race in order to facilitate patient's registration and delivery of services: ● Standard response cue cards ● Information on common diseases (e.g. headache, chest pain and fever) ● Information on treatment procedures (e.g. blood transfusion and radiation therapy safety issues) ● HA services (e.g. fees and charges, triage system of the Accident and Emergency Department)	इसके अलावा, HA अस्पताल के कर्मचारियों और विविध नस्ल के रोगियों के बीच संप्रेषण बढ़ाने और उनके पंजीकरण और सेवाओं की डिलीवरी में सुविधा के लिए निम्नलिखित दस्तावेज़ और जानकारी पत्रक भी प्रदान करता है: ● मानक प्रत्युत्तर क्यू कार्ड ● आम रोग पर जानकारी (जैसे सिर दर्द, सीने में दर्द और बुखार) ● इलाज की कार्य-प्रणालियों पर जानकारी (जैसे रक्ताधान और विकिरण उपचार सुरक्षा के मुद्दे) ● HA की सेवाएँ (जैसे फ़ीस और शुल्क और दुर्घटना और आपात विभाग की ट्रियेज प्रणाली)
<u>Food Provision for In-patients</u> Subject to the condition of the in-patient, he/she can make request to hospital staff to provide Halal or vegetarian food if necessary. If there is any inconsistency or ambiguity between the English version and the Hindi version, the English version shall prevail.	<u>भीतरी रोगी के लिए भोजन व्यवस्था</u> भीतरी रोगी की हालत के अनुसार, वह अस्पताल के कर्मचारियों को हलाल या शाकाहारी भोजन उपलब्ध कराने के लिए अनुरोध कर सकता है, अगर ज़रूरी हो। अगर अंग्रेज़ी संस्करण और हिंदी संस्करण के बीच कोई विसंगति या अस्पष्टता हो, तो अंग्रेज़ी संस्करण मान्य होगा।