



<u>HA's Support to Patients of Ethnic Minorities</u> <u>Interpretation Services</u> 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 languages including Arabic, Bahasa Indonesia, Bengali, French, German, Hindi, Japanese, Korean, Malay, Nepali, Portuguese, Punjabi, Sinhala, Spanish, Tagalog,	<u>जातिय अल्पसङ्ख्यक बिरामीका लागि HAको सहायता</u> <u>दोभाषे सेवाहरू</u> उपचार प्रक्रिया अवधिमा, बिरामीहरू र HA स्टाफलाई तिनीहरू बीच सञ्चार सहज बनाउन दोभाषे सेवा आवश्यक हुन सक्नेछ। बिरामी र HA स्टाफ दुबैले स्वास्थ्य स्याहार सेवाहरूका लागि दोभाषे सेवा व्यवस्था गर्न अस्पताल वा क्लिनिकलाई अनुरोध गर्न सक्नेछन्। दोभाषे सेवा आवश्यक हुँदा, यसलाई बिरामी र HA स्टाफ बीच सहज सञ्चारका लागि उपयुक्त हुने अनुसूची वा अनौपचारिक आधारमा अग्रिम रूपमा व्यवस्था गर्न सकिन्छ। विशेषज्ञ र सामान्य बहिरंग क्लिनिक सेवासँग मेडिकल अपोइन्टमेन्ट लिएका बिरामी अनुसूचित सेवा एकदमै उचित हुने उदाहरणका अवस्थाहरू हुन्; जहाँ आपतकालिन अवस्थामा भर्नाका लागि अनौपचारिक सेवा उपयुक्त हुनेछ। दोभाषे सेवाको अतिरिक्त, बिरामीहरूसँगको सञ्चार बढाउनका लागि डिजाइन गरिएका सामग्रीहरूमा स्तरीय प्रतिक्रिया सूचना कार्डहरू, सामान्य रोगका बारेमा जानकारी र सहमति फारमहरू समावेश भएका बिरामी जानकारी पानाहरू समावेश छन्। यी सामग्रीहरू चिनियाँ, अङ्ग्रेजी र अरबी, बहासा इन्डोनेसिया, बंगाली, फ्रेन्च, जर्मन, हिन्दी, जापानी, कोरियाली, मलय, नेपाली, पोर्चुगिज, पञ्जाबी, सिन्हाली, स्पेनिस, तागालोग, थाई, उर्दू र भियतनामीलगायत अन्य भाषाहरूमा उपलब्ध छन्। बिरामीहरूले तल देखाइएका राष्ट्रिय
--	--

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.	झण्डाहरू/ सांकेतिक भाषा पोस्टरमा संकेत गरेर HA स्टाफलाई आफ्ना भाषाहरू इंगित गर्न सक्छन्। हालै, दोभाषे सेवा मुख्यतः सेवा ठेकेदार, न्यायपालिका प्रशासन (चिनियाँ बोलीहरू सहित), सान्दर्भिक दूतावास/वाणिज्य दूतावास कार्यालय (सांकेतिक भाषा बाहेक) वा स्वयंसेवकहरूका लागि स्वतन्त्र अनुवादकहरूद्वारा प्रदान गरिन्छ। अवस्थित सेवा ठेकेदारले सांकेतिक भाषा सहित 17 भाषाहरू (अरबी, बहासा (इन्डोनेसिया), बंगाली, फ्रेन्च, जर्मन, हिन्दी, जापानी, कोरियाली, नेपाली, पुश्तो, पञ्जाबी, सिन्हाली, स्पेनिश, तागालोग, थाई, उर्दू र भियतनामी) मा व्याख्या सेवाहरू प्रदान गर्दछ।
---	--

如以上译文与英语原文有不相符之处或有疑问, 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.

सेवा आवश्यक भएका जातिय अल्पसङ्ख्यक बिरामीहरूले निम्न अवस्थाहरूमा अस्पताल स्टाफबाट सहायता माग्न सक्छन्।

Situation अवस्था	Example उदाहरण	Interpretation Services दोभाषे सेवाहरू	Contact Point सम्पर्क बिन्दु
1. Patient holds a medical appointment slip / referral letter बिरामीसँग मेडिकल अपोइन्टमेन्ट स्लिप /रिफरल पत्र हुन्छ	Medical appointment at general outpatient and specialist clinics सामान्य बहिरंग र विशेषज्ञ क्लिनिकमा मेडिकल अपोइन्टमेन्ट	● Make an appointment in advance for an on-site interpretation service or a telephone interpretation service ● प्रत्यक्ष दोभाषे सेवा वा टेलिफोन दोभाषे सेवाका लागि अग्रिम अपोइन्टमेन्ट लिनुहोस्	● General Outpatient Registration Office ● Specialist Outpatient Registration Office ● Wards / Units ● सामान्य बहिरंग दर्ता कार्यालय ● विशेषज्ञ बहिरंग दर्ता कार्यालय ● वार्ड / यूनिटहरू
2. No appointment-patient at AED / Enquiry Counter AED / सोधपूछ काउण्टरमा अपोइन्टमेन्ट नभएको बिरामी	Hospital admission during emergency आपतकालीन अवस्थामा अस्पताल भर्ना	● Call for immediate telephone interpretation service ● Immediate on-site interpretation service ● आकस्मिक टेलिफोन दोभाषे सेवाका लागि कल गर्नुहोस् ● तत्काल प्रत्यक्ष दोभाषे सेवा	● Accident & Emergency Department Registration ● Enquiry Counter ● दुर्घटना तथा आकस्मिक विभाग दर्ता ● सोधपूछ काउण्टर

Details on types of languages available and their service hours from the service contractor: उपलब्ध भाषा प्रकार र तिनीहरूको सेवा समय बारेमा सेवा ठेकेदारले प्रदान गरेको विवरण:		
Service Hours सेवा समय	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 0800-2200) सोमबार - आइतबार सार्वजनिक बिदा सहित (समय :0800-2200)	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 22: 01-07:59) (overnight) सोमबार - आइतबार सार्वजनिक बिदा सहित (समय: 22: 01-07:59) (रातभर)
Types of services सेवाका प्रकार	On site interpretation service / Telephone interpretation service प्रत्यक्ष दोभाषे सेवा / टेलिफोन दोभाषे सेवा	Telephone interpretation service टेलिफोन दोभाषे सेवा
Types of languages भाषा प्रकार	Arabic / Bahasa (Indonesian) / Bengali / French / German / Hindi / Japanese / Korean / Nepali / Pushto / Punjabi / Sinhala / Spanish / Tagalog / Thai / Urdu / Vietnamese Sign language अरबी / बहासा (इन्डोनेसियाली) / बंगाली / फ्रेन्च / जर्मन / हिन्दी / जापानी / कोरियाली / नेपाली / पुश्तो / पंजाबी / सिंहला / स्पेनिश / तागालोग / थाई / उर्दू / भियतनामी साङ्केतिक भाषा	Bahasa(Indonesian) / Bengali / Hindi / Nepali / Punjabi / Tagalog(Filipino) / Thai / Vietnamese / Urdu बहासा (इन्डोनेसियाली) / बंगाली / हिन्दी / नेपाली / पंजाबी / तागालोग (फिलिपिनो) / थाई / भियतनामी / 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) <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 Nepali version, the English version shall prevail.	यसका साथै, HA ले बिरामीको दर्ता र सेवाहरूको वितरणलाई सहज बनाउन अस्पतालका कर्मचारीहरू र विभिन्न जातका बिरामीहरूबीच सञ्चार बढाउन निम्न कागजातहरू र सूचना पानाहरू पनि उपलब्ध गराउँछ: ● स्तरीय प्रतिक्रिया सूचना कार्डहरू ● सामान्य रोग (उदाहरण, टाउको दुख्ने, छाती दुख्ने र ज्वरो आउने) सम्बन्धी जानकारी ● उपचार कार्यविधि (उदाहरण, रगत आदान र रेडिएसन थेरापी सुरक्षा समस्याहरू) सम्बन्धी जानकारी ● HA का सेवाहरू (उदाहरण, शुल्क र जरिवाना र दुर्घटना तथा आकस्मिक विभागको आपतकालीन प्रक्रिया निर्धारण प्रणाली) <u>अन्तरंग बिरामीका लागि खानाको व्यवस्था</u> अन्तरंग बिरामीको अवस्थालाई हेरेर, उसले/उनले आवश्यक भएमा मांसहारी वा शाकाहारी खाना उपलब्ध गराउन अस्पताल स्टाफसँग अनुरोध गर्न सक्छन्। यदि अंग्रेजी संस्करण र नेपाली संस्करण बीचमा कुनै असंगति वा अस्पष्टता भएमा, अंग्रेजी संस्करणलाई निरन्तरता दिइनेछ।
---	---