

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 languages including Arabic, Bahasa Indonesia,

نسلی اقلیت دے مریضوں دے لئی HA دی معاونت

ترجمانی دی خدمات

علاج دے عمل دے دوران، مریض تے HA عملے نوں اپنی مواصلت اچ سہولت دے لئی ترجمانی دی خدماتدی لوڑ پے سکتی اے۔ مریض تے HA عملے دواں نوں صحت دی نگہداشت دی خدماتدے لئی ترجمان دی خدماتدے انتظام دے بارے اچ ہسپتال تے کلینک دی درخواست کر سکتے ہین۔ جدوں ترجمانی دی خدمات دی لوڑ ہووے، تے شیڈول یا ایڈ ہاک دی بنیاد تے پیشگی طور تے ایس دا بندوبست کیتا جا سکتا اے، مریض تے HA عملے دے وچکار مواصلت دی سہولت کاری دے لئی ایناچوں جو وی مناسب ہووے۔ معاملات دی مثال اے، جیس دے لئی ترتیب کار خدمات دے ماہر تے عام بیرونی مریض کلینک خدمات تے طبی ملاقاتاں دے نال بشمول خدمات ودھ کے چنگی ہین؛ جدوں کہ ایڈ ہاک خدمات ہنگامی حالت اچ داخلہ دے لئی مناسب ہون گی۔

ترجمانی دی خدمات دے علاوہ، مریضوں دے نال ابلاغ نوں بڑھان لئی مرتب کردہ مندرجات وچ معیاری جوابی کیو کارڈز، عام امراض دی معلومات تے مشتمل مریض دے معلوماتی پرچے تے رضامندی فارم شامل نیں۔ ایہہ مواد چینی، انگریزی تے دیگر زبانوں بشمول عربی، بھاشا انڈونیشیا، بنگالی، فرانسیسی، جرمن، ہندی، جاپانی، کوریائی، مالائی، نیپالی، پرتگالی، پنجابی، سنہالی، ہسپانوی، تگالوگ، تھائی، اردو تے ویت نامی وچ دستیاب نیں۔ مریض HA عملے نوں

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.	اپنی زبانوں دی ذیل وچ دکھائے گئے ممالک دے پرچم / اشاراتی زبان دے پوسٹر دا حوالہ دے کے نشاندہی کر سکدے نیں۔ فی الحال، ترجمانی دی سروس بنیادی طور تے سروس کنٹریکٹر، عدالتی انتظامیہ لئی فری لانس ترجمان (بشمول چینی بولیاں)، متعلقہ سفارت خانہ/ قونصلیٹ آفس (اشاراتی زبان دے علاوہ) یا رضاکاران فراہم کردے نیں۔ موجودہ سروس کنٹریکٹر 17 زبانوں (عربی، بھاشا (انڈونیشیا)، بنگالی، فرانسیسی، جرمن، ہندی، جاپانی، کوریائی، نیپالی، پشتو، پنجابی، سنہالی، ہسپانوی، تگالوگ، تھائی، اردو تے ویتنامی)، بشمول اشاراتی زبان وچ ترجمانی دی سہولیات فراہم کردا اے۔
--	---

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。本院盡量為不諳广东话、普通话或英语人士在接受公营医疗服务时，提供传译服务。由于安排需时，如病人需要这服务，请尽早联络本院职员代为安排。 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.

 BANGLADESH	ভাষিক প্রকৃতি চলাকালীন সময়, যেসব রোগী ক্যান্টনিস, পুটোংহুয়া ও ইংরেজী ভাষায় কথা বলতে আগ্রহ, তাদের (ছাত্র) সেবা বা ইন্টারপ্রেটিং-এ প্রয়োজন হলে হাসপাতাল এই সেবা প্রদানের জন্য যথাসম্ভব চেষ্টা করবে। (ছাত্র) সেবা আয়োজন করা সমস্যাশেষ্ণ হওয়ায় যে সকল রোগীদের (ছাত্র) সেবা প্রদান, তাদেরকে অনুগ্রহ করে হাসপাতালের কর্মীদের সাথে সূচিৎ যোগাযোগের অনুরোধ করা যায়।
 EGYPT	أثناء تلقي العلاج متحالو المستشفى تأمين خدمة الترجمة قدر الإمكان للمرضى العامين الذين يحتاجون إليها بسبب عدم قدرتهم على تكلم اللغات الصينية أو الإنكليزية، بما أنه لا يزم وقت طويل لأتأمين لترجمة تأمين المترجمين، من الأفضل للأشخاص الذين يحتاجون هذه الخدمة أن يتواصلوا مقدما مع موظفي المستشفى
 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.
 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.
 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 दुर्भाग्यवश की व्यवस्था करने में कुछ ज्यादा समय लग सकता है, इसलिए जिन रोगियों को सेवा की आवश्यकता है उन्हें संलग्न दी जाती है कि वे पहले से ही अस्पताल के कर्मचारियों से संपर्क करें। ਪੰਜਾਬੀ Punjabi: ਇਲਾਜ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਜੇ ਜਨਤਕ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤੇ ਜੇ ਕਿ ਵੈਟੋਨੀਜ਼, ਪੂਟੋਂਗਵਾ ਜਾਂ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਨਹੀਂ ਬੋਲਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਜਿਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਵੇਰਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਚਿਉਂਕਿ ਦੁਰਮਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨੇ ਵਿਚ ਕੁਝ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਜਿਹੀ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਅਖ਼ਤਿ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ।
 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.
 JAPAN	治療経過中に、広東語、中国語、英語いずれも話さない患者が通訳を必要とする場合、病院では限り限り通訳サービスを提供します。 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。
 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.
 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 alojar a un intérprete, le aconsejamos a los pacientes que necesiten de dicho servicio contactar al personal del hospital de antemano.
 NEPAL	उपचार प्रक्रिया के दौरान, यदि सर्वसाधारण बिमारीग्रस्त छात्राभिन्न, पुतुङ्वा वा अङ्ग्रेजी नबोल्नाको कारण दोभाषेको अवस्थामा हुन्छ भने, अस्पतालले सम्भव भएमा यो सेवा प्रदान गर्न प्रयास गर्नेछ। दोभाषेहरूको व्यवस्था गर्न पर्याप्त समय लाग्न सक्ने हुनाले, यो सेवा चाहने बिमारीग्रस्तालाई अग्रिम रूपमा अस्पतालका कर्मचारीलाई सम्पर्क गर्न सल्लाह दिइन्नेछ।
 PAKISTAN	علاج کے مرحلے کے دوران، اگر عوامی مریضوں کو ترجمانی کی ضرورت پڑتی ہے۔ کیونکہ وہ کھوتیز، پوتنگوا یا انگریزی زبان میں گفتگو نہیں کر سکتے تو ہسپتال ترجمانی کی سروس پہنچانے کی برسرِ کوشش کرے گا۔ چونکہ مترجموں کا انتظام کرنے میں وقت لگتا ہے، لہذا جن مریضوں کو ترجمانی کی سروس درکار ہے انہیں چاہیے کہ وہ ہسپتال کے صلیے کو پہلے سے رجوع کریں۔
 PHILIPPINES	Jani sa paggamot ng pasyenteng may nangangailangan ng interpreters dahil hindi nila nagsasalita ng Cantonesc, 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-uugnayan sa mga tauhan ng ospital nang maaga.
 PORTUGAL	Este hospital providencia serviço gratuito de intérprete durante o processo de tratamento. No caso do utente ser incapaz de comunicar em Cantonês, Mandarim 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.
 SOUTH KOREA	치료 과정 동안, 광동어, 보통화 혹은 영어를 사용하지 않는 일반 환자분들이 통역을 필요로 하시면, 가능한 한 서비스를 제공해 드리도록 하겠습니다. 통역자 안배를 위해 상당한 시간이 걸릴 수도 있으나, 통역 서비스를 원하시는 환자분들은 병원 직원에게 사전에 말씀해 주시길 바랍니다.
 SRI LANKA	මහජන චේරිත්තේ හට ප්‍රධානම කිරීමේ සංවිධානයෙන්ද, කැන්ටෝනීස් , පුටොගුවා හෝ අන් ඉංග්‍රීසි නොබවන කෙනෙකුට හෙතෙමන්ගේ තම, අප්‍රදාන නොවන වාර්ථාවකින් ලබා දීමට චේරිත්තේ හැකි මණ්ඩලයක් කරයි. නොවන වාර්ථාවකින් අප්‍රදානම ප්‍රතිශේෂණ කාලයක් අවසාන වන විටත් චේරිත්තේ චේරිත්තේ වන චේරිත්තේ කළ කළ ම වට රේඛාත් කැන්ටෝනීස් චේරිත්තේ දැනුම අනෙක් චේරිත්තේ අවබෝධ කරයි.
 THAILAND	ในระหว่างเข้ารับการรักษา หากผู้ใดต้องการแปลเนื้อจากที่ไม่สามารถพูดภาษาพื้นเมือง การรู้ ภาษาจีนกลาง หรือภาษาอังกฤษได้ ทางโรงพยาบาลจะพยายามเต็มที่เพื่อจัดหาบริการล่ามแปลให้ ทั้งนี้การที่จะหาล่ามจำเป็นต้องใช้เวลานาน ผู้ป่วยที่ติดต่อบริการบริการดังกล่าวควรแจ้งก่อน เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไว้ล่วงหน้า
 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.

نسلی اقلیت دے مریض جنہاں نوں خدمات دی لوڑ اے ہیٹھاں دتیاں صورتحال دے تحت ہسپتال دے عملے توں معاونت حاصل کر سکدے ہین۔

Situation	Example	Interpretation Services	Contact Point رابطہ دے مقام
1. Patient holds a medical appointment slip/ referral letter مریض جیہڑا اک طبی تقرری پرچی/ریفرل لیٹر رکھدا اے	Medical appointment at general outpatient and specialist clinics عام بیرونی مریض تے ماہرین کلینکس اچ طبی تقرری	● Make an appointment in advance for an on-site interpretation service or a telephone interpretation service ● اک مقام تے ترجمانی دی خدمات یا اک ٹیلی فون ترجمانی خدمات دے لئی پیشگی تقرری کراؤ	● General Outpatient Registration Office ● Specialist Outpatient Registration Office ● Wards/Units ● عام بیرونی مریض رجسٹریشن دفتر ● ماہرین بیرونی مریض رجسٹریشن دا دفتر ● وارڈ / یونٹس
2. No appointment-patient at AED/ Enquiry Counter	Hospital admission during emergency	● Call for immediate telephone interpretation service ● Immediate on-site interpretation service	● Accident & Emergency Department Registration ● Enquiry Counter

کوئی تقرری نہیں- AED / انکوائری کاؤنٹر تے مریض	ہنگامی حالت اچ ہسپتال اچ داخلہ	● فوری ٹیلی فون ترجمانی دی خدمات دی لئی کال کرو ● فوری موقع مقام ترجمانی دی خدمات	● حادثہ تے ہنگامی شعبہ رجسٹریشن ● تفتیش کاؤنٹر
Details on types of languages available and their service hours from the service contractor: دستیاب بولیاں دیاں قسماں تے خدمات دے کنٹریکٹر دی ایناں دے تے خدمات دے گھنٹیاں دی تفصیلاں:			
Service Hours خدمات دے گھنٹے	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 0800-2200) پیر - اتوار عوامی چھٹیاں نال رلا کے (ویلا: 0800-2200)	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 22: 01-07:59) (overnight) پیر - اتوار عوامی چھٹیاں نال رلا کے (ویلا: 22:01-07:59) (رات نوں)	
Types of services خدمات کی اقسام	On site interpretation service/ Telephone interpretation service موقع مقام تے ترجمانی دی خدمات / ٹیلیفون ترجمانی خدمات	Telephone interpretation service ٹیلیفون ترجمانی خدمات	
Types of languages زبان دیاں قسماں	Arabic / Bahasa (Indonesian) / Bengali / French / German / Hindi / Japanese / Korean / Nepali / Pushto / Punjabi / Sinhala / Spanish / Tagalog / Thai / Urdu / Vietnamese Sign language عربی / بھاشا (انڈونیشیا) / بنگالی / فرانسیسی / جرمن / ہندی / جاپانی / کوریائی / نیپالی / پشتو / پنجابی / سنہالی / ہسپانوی / تگالوگ / تھائی / اردو / ویت نامی	Bahasa(Indonesian) / Bengali / Hindi / Nepali / Punjabi / Tagalog(Filipino) / Thai / Vietnamese / Urdu بھاشا (انڈونیشیا) / بنگالی / ہندی / نیپالی / پنجابی / تگالوگ (فلپینو) / تھائی / ویت نامی / اردو	

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 Punjabi(Pakistani) version, the English version shall prevail.	ایہدے علاوہ، HA اس غرض توں اونہاں نوں رجسٹریشن تے خدمتاں دی فراہمی دی سہولت دے لئی ہسپتال دے عملے تے نسلی اقلیتی مریضاں دے وچکار ابلاغ نوں ودھان دی لئی بیٹھاں دتیاں دستاویزات تے معلوماتی پرچے وی فراہم کردا اے: ● معیاری جوابی کیو کارڈ ● عام امراض (جیویں کہ سر درد، سینے اچ درد تے بخار) اتے معلومات ● علاج دا طریقہ کار (جیویں خون دی منتقلی تے تابکاری تھراپی دے حفاظتی مسئلے) اتے معلومات ● HA دی خدمتاں (جیویں فیس تے چارجز تے حادثے دی قسم بندی دا نظام تے ہنگامی شعبہ) <u>اندرونی مریضوں دے لئی خوراک دی فراہمی</u> داخلی-مریضوں دی حالت توں مشروط، جے ضروری ہووے تو اوہ حلال یا سبزی خور کھانے دی فراہمی دے لئی ہسپتال دے عملے توں درخواست کر سکدا/سکدی اے۔ جے انگریزی ورژن تے پنجابی ورژن دے وچکار کسے وی قسم دی بے ربطگی یا ابہام لبھدا اے، تے انگریزی ورژن غالب تصور کیتی جاوے گی۔
---	--